Приложение № 3
к Положению о платных услугах,
утвержденному приказом МАУК ЕМИИ
от 10.06.2026г № 15-о

СОГЛАСОВАНО:
И.о. директора Департамента
культуры Администрации
города Екатеринбурга
_____Е.В. Соколова
«10» июня 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУК ЕМИИ
_____Н.Н. Корытин
«10» июня 2026 г.

ПРАВИЛА

Реализации и возврата билетов Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила реализации и возврата билетов (далее -Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, нормами «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными ВС РФ 09.10.1992г. № 3612-1, Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и Уставом «Муниципального автономного учреждения культуры

«Екатеринбургский музей изобразительных искусств» (далее - Музей). Правила регламентируют порядок реализации и возврата входных билетов, билетов, билетов на экскурсионное обслуживание и иные услуги Музея для посетителей.

Правила доводятся до посетителей путем размещения на входной зоне у кассы Музея и на официальном сайте www. i-z-o.art

1.2. (далее сайт Музея).

1.3. Основные понятия и термины, которые используются в Правилах:

- **Билет** – документ, содержащий штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Музея. Билет выполняется в соответствии с формой, установленной для конкретного вида услуги на бланке строгой отчетности (далее БСО), форма которого утверждена Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. N 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности";
- **Электронный билет** – документ, формируемый по средствам автоматизированной Билетной системы – цифровая запись билета, хранящаяся в базе данных Музея в электронном виде. Распечатанный на бумаге, предьявленный на экране мобильного устройства. Электронный билет может быть использован вместо Билета, т.к. содержит штрих-код, подтверждающий факт оплаты билета на сайте;
- **Кассовый чек** – БСО, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Музеем и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применений контрольно-кассовой техники.

1.4. Посещение Музея, предоставление экскурсионной или иной услуги производится на основании билета.

1.5. Посетитель может приобрести входной билет, а также билет на экскурсионные и иные услуги Музея в кассе Музея; входной электронный билет – на официальном сайте Музея www. i-z-o.art

1.6. Приобретая входной билет, посетитель подтверждает факт заключения Договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Музеем, а так же согласие с данными Правилами. Вместе с билетом посетителю выдается кассовый чек, который содержит наименование вида услуги, ее цену и иную информацию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. При приобретении билетов у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея, в том числе в сети Интернет, в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей ответственности не несет.

1.8. Билеты на посещение Музея и на услуги Музея, формы и реквизиты которых не соответствуют требованиям Музея к их оформлению или содержат исправления, считаются недействительными. Образец бланка билета представлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

2. Приобретение билетов в кассе Музея.

2.1. В кассе Музея Посетитель может приобрести:

- входной билет на право самостоятельного осмотра экспозиций и выставок Музея;
- билет на экскурсионное обслуживание и другие дополнительные услуги (лекции, специализированные занятия) в соответствии с перечнем экскурсионных и других услуг для посетителей, размещенным во входной зоне Музея у кассы и на официальном сайте Музея.
- сертификат «ЗОЛОТОЙ» дающий право на осмотр экспозиций и посещение лекций в течении года с момента активации сертификата.

2.2. Билеты приобретаются в кассе музея как за наличный, так и за безналичный (с использованием банковской карты) расчет.

2.3. Для юридических лиц, по предварительному заключенному договору с Музеем, предусмотрена оплата по безналичному расчету. Получение билетов в кассе за оплаченную по безналичному расчету услугу возможно в день посещения или заранее, через экскурсионный заказ, оформленный ответственным сотрудником Музея со ссылкой на действующий договор.

3. Приобретение билетов на сайте Музея.

3.1. На сайте Музея посетитель может приобрести электронные билеты на посещение всех площадок музея, принимается к оплате билетов Пушкинская карта.

3.2. Входной билет для лиц, имеющих право на бесплатное посещение Музея, можно приобрести только в кассе Музея в день посещения при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу.

3.3. Покупка входного билета на сайте Музея осуществляется на условиях Пользовательского соглашения.

3.4. Порядок покупки электронного билета:

3.4.1. Регистрация

Для бронирования и оплаты входного билета покупателю необходимо пройти регистрацию на сайте Музея, заполнив все поля регистрационной формы (электронной анкеты). В электронной анкете указываются следующие сведения о покупателе:

- Адрес электронной почты (e-mail);
- Номер мобильного телефона;
- Фамилию, имя, отчество покупателя электронного билета (данные используются в случае необходимости восстановления или возврата билета);
- Согласие покупателя с условиями пользовательского соглашения (отмечается знаком в соответствующем поле регистрационной формы).

3.4.2. Подтверждение заказа

После оформления заказа на электронный адрес покупателя, указанный в регистрационной форме, будет направлено сообщение с номером заказа и ссылкой на страницу оплаты.

Внимание! Во избежание несоответствий проверяйте правильность вводимых при оформлении заказа данных. В случае указания ошибочных данных Музей имеет право отказать в выдаче билета.

3.4.3. Оплата заказа

- Для проведения платежа Заказ автоматически перенаправляется на сайт автоматизированной системы, где проверяются данные банковской карты покупателя. При успешном проведений платежа со счета Банковской карты покупателя списывается сумма в размере стоимости заказа, после чего осуществляется переход на страницу для распечатки электронного билета с информацией о проведенном заказе и способе оплаты со статусом «ОПЛАЧЕНО»;

- В случае, если оплата заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, покупатель вправе оформить новый заказ и провести его оплату согласно указанному порядку.

3.4.4. Проход в Музей по электронному билету

- Для входа в Музей посетитель предъявляет на контроле электронный билет в распечатанном виде или на экране мобильного устройства (QR-код) для считывания его специальным сканирующим устройством;
- Посетитель в день посещения Музея обращается в кассу Музея и назвав номер заказа получает распечатанный бланк билета (БСО).

3.5. Безопасность платежа.

3.5.1. Безопасность платежей обеспечивается с помощью системы поддержки Интернет -эквайринга 3-D-Secure (Система поддержки Интернет - эквайринга) – программного комплекса, используемого банком для организации всех этапов переводов денежных средств с применением Банковских карт в адрес Музея.

4. Возврат билетов.

4.1. Возврат посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок (далее – Билеты) на проводимые музеем театрально-зрелищные, культурно-просветительские или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – Мероприятия), в случаях отказа посетителей от их посещения регламентируется Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения" установлен общий Порядок возврата посетителю стоимости Билетов при отказе от посещения Мероприятия:

Количество дней до дня проведения Мероприятия	**Сумма возврата в процентах от цены Билета**
Не позднее чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия	**100%**
менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения Мероприятия	**50%**
менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	**30%**
менее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия	музей вправе не возвращать посетителю стоимость Билета, кроме случаев отказа в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. Возврат Билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае замены либо переноса Мероприятия по инициативе музея на другую дату, приобретённые посетителями Билеты считаются действительными. В этом случае, при отказе от посещения Мероприятия посетителю возмещается 100% стоимости Билета по заявлению о возврате до установленной даты Мероприятия.

В случае отмены Мероприятия посетителю возмещается полная стоимость Билета.

Для абонементов днем проведения Мероприятия считается день проведения первого предусмотренного абонементом/электронным абонементом Мероприятия. Возврат за отдельное, не посещенное Мероприятие по абонементу/электронному абонементу, не производится.

4.2. Возврат электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок (далее – Электронные билеты)

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого музеем Мероприятия по одной из ниже перечисленных причин, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Электронных билетов, и возмещении денежных средств за неиспользованные Электронные билеты, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных (далее – заявление о возврате).

Причина отказа от посещения	**Условия возмещения денежных средств**	**Приложение к заявлению о возврате документы необходимо отправить на электронный адрес Службы поддержки** tickets@support.yandex.ru
По собственной инициативе	Заявление о возврате предоставляется посетителем в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не менее чем за **три дня** до дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100, 50, 30% от стоимости Электронных билетов в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ (см. таблицу выше).	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек.

По причине болезни	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек; 3. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.
По причине смерти члена семьи или близкого родственника	Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в Музей в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия. Сумма выплаты составит 100% от стоимости Электронных билетов.	1. Неиспользованный Электронный билет; 2. Электронный кассовый чек; 3. Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником. В случае невозможности предоставления указанных в п.3 документов одновременно с подачей заявления о возврате, посетитель (представитель) обязан предоставить их в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ

электронных билетов, электронных абонементов и электронных экскурсионных путевок

1. Перед оформлением возврата Электронного билета необходимо ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения, а также с настоящими Правилами и условиями возврата Билетов.
2. Процедура оформления заявления о возврате Электронных билетов начинается со страницы Вашего Заказа, из которого необходимо вернуть билеты. После оплаты Заказа на указанный Вами адрес электронной почты было отправлено письмо со ссылкой для просмотра Заказа и печати Электронных билетов. Пройдите еще раз по этой ссылке, и нажмите кнопку «Вернуть билет».
3. Откроется окно «Заявление о возврате» с данными Вашего Заказа.
4. Выберите Электронные билеты, которые хотите вернуть.
   Внимание! Если в Заказе остаются только бесплатные Электронные билеты, то они автоматически тоже будут возвращены.
5. Укажите причину возврата Электронных билетов.
6. Подтвердите Ваше согласие с правилами возврата и на обработку персональных данных.
7. Нажмите кнопку «Отправить», всплывет окно с информацией: «Заявление создано, для его автоматической обработки требуется подтверждение, ссылка на подтверждение будет выслана Вам на почту …». На указанный Вами адрес электронной почты будет отправлено первое письмо со ссылкой на подтверждение заявления о возврате. Внимательно ознакомьтесь с текстом письма (какие требуются еще документы в Вашем случае, какая сумма будет возвращена и т.д.). В случае согласия, перейдите по этой ссылке для подтверждения автоматической отправки Вашего заявления о возврате на рассмотрение в музей.
   Внимание! Датой отсчета количества дней до дня проведения Мероприятия считается дата Вашего подтверждения заявления о возврате (переход по ссылке).